

RELATÓRIOS DE OUVIDORIA SES/DF

HOSPITAL MATERNO INFANTIL DR. ANTÔNIO LISBOA (HMIB)

3º TRIMESTRE 2025



APRESENTAÇÃO

1

Introdução

A Ouvidoria do Hospital Materno Infantil Dr. Antônio Lisboa, tem como principal objetivo facilitar a comunicação entre o cidadão e o órgão público, permitindo que ele apresente suas manifestações, como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, e que estas sejam devidamente analisadas e tratadas. A Ouvidoria busca garantir o aprimoramento da gestão pública, a transparência e a qualidade dos serviços prestados ao usuário, bem como a participação social.

Atuamos como um canal direto para o manifestante expressar suas opiniões e demandas sobre os serviços públicos.

As manifestações recebidas são analisadas pela Ouvidoria, que busca solucionar os problemas e garantir o atendimento adequado às necessidades do usuário, contribuindo para a identificação de falhas e a proposição de melhorias na gestão pública, a partir das informações e sugestões recebidas da população.

Ao promover a participação do manifestante na gestão pública, a Ouvidoria fortalece a democracia e a transparência, garantindo que a voz do cidadão seja ouvida e que os serviços públicos sejam prestados com qualidade e eficiência.

Neste relatório, apresentaremos os dados referentes ao terceiro trimestre de 2025, com relação a indicadores, aos assuntos mais demandados, sugestões de melhorias, aos indicadores de resolutividade, ao cumprimento de prazo, à pesquisa de satisfação dos usuários com os serviços de ouvidoria e aos demais indicadores de ouvidoria.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

2025: 316

2024: 317

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

STATUS	2ª TRIM. 2025		2ª TRIM. 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Respondida	257	81,3%	273	86,1%
Resolvida	28	8,9%	20	6,3%
Não resolvida	21	6,6%	19	6%
Não Resolvida após resposta complementar	7	2,2%	3	0,9%
Resolvida após resposta complementar	3	0,9%	2	0,6%

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 11/11/2025

Tipologias das manifestações

TIPO

2025

2024

RECLAMAÇÃO

246 (77,8%)

253 (79,8%)

ELOGIO

55 (17,4%)

55 (17,4%)

SOLICITAÇÃO

15 (4,7%)

8 (2,5%)

INFORMAÇÃO

0

0

SUGESTÃO

0

1 (0,3%)

DENÚNCIA

0

0

FORMAS DE ENTRADA

2025

2024



INTERNET

136 (43%)

110 (34,7%)



TELEFONE 162

93 (29,4%)

120 (37,9%)



PRESENCIAL

87 (27,5%)

81 (25,6%)

MÍDIA

0

5 (1,6%)

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ASSUNTO	2025	2024
1. Atendimento em Unidade Hospitalar	86 (31%)	95 (33,7%)
2. Servidor Público	61 (22%)	45 (16%)
3. Agendamento de Cirurgias	48 (17,3%)	44 (15,6%)
4. Agendamento de Consultas	29 (10,5%)	46 (16,3%)
5. Atendimento Médico	19 (6,9%)	27 (9,6%)

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 11/11/2025

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

2025: 13 dias

2024: 10 dias

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 11/11/2025

Análises dos dados

No comparativo do segundo trimestre do ano de 2024 e 2025, verifica-se um aumento modesto no número de manifestações registradas no Participa DF.

Ao compararmos o Status referente a pesquisa de satisfação do usuário, verifica-se também variações pouco expressivas no comparativo do ano 2024 e 2025, com predominância do status “Respondida”.

As respostas recebidas pelos usuários estão diretamente relacionadas as respostas apresentadas pelas áreas técnicas e que muitas vezes não atendem ao anseio do usuário.

Atendimento em unidade hospitalar é o assunto mais demandado. Esta ouvidoria tramita a maior parte das manifestações à Gerência de Emergência (GEMERG), que concentra o maior número de reclamações. Conforme identificado pela equipe de ouvidoria, as principais queixas são insatisfação com a classificação de risco recebida pelo paciente, bem como a demora no atendimento. ainda sobre o assunto Atendimento em Unidade Hospitalar verifica-se uma redução em relação ao mesmo período em 2024, com uma redução de 33,7% para 31%.

Já o tema Servidor Público aparece em seguida, podendo ser entendido pela falha de comunicação com o usuário, bem como a sobrecarga no atendimento devido ao deficit de servidores. Verifica-se também um percentual de 17,4% na tipologia Elogio.

Resolutividade

2025 → 53%

2024 → 50%



Pesquisa de Satisfação

Indicador	2025	2024
	Quant. / %	Quant. / %
1. Índice se satisfação com o serviço de ouvidoria	57 (79%)	62 (87%)
2. Índice de recomendação	19 (79%)	21 (95%)
3. Índice de satisfação com o atendimento	19 (74%)	20 (85%)
4. Índice de satisfação com a resposta	19 (89%)	21 (86%)

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 11/11/2025

Ações e projetos desenvolvidos pela ouvidoria

A Ouvidoria do Hospital Materno Infantil Dr. Antonio Lisboa realiza conversas com os responsáveis técnicos e chefes das áreas técnicas que são demandadas por manifestações, em contínuo alinhamento por melhorias do serviço ao cidadão, com repostas resolutivas, linguagem acessível ao usuário e diminuição do prazo para resposta ao usuário.

Implementamos também uma iniciativa para promover um ambiente de trabalho motivacional aos servidores com o Painel de Elogios, aumentando a autoestima dos servidores, os encorajando a se esforçarem para oferecerem um atendimento humanizado e acolhedor aos usuários e pacientes.

Conclusões

A Ouvidoria do Hospital Materno Infantil Dr. Antonio Lisboa tem como missão promover, de forma permanente, o acolhimento ao cidadão, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos. Trabalhamos para que a Ouvidoria tenha seu foco no processo de interlocução entre o cidadão e a organização por ela representada, garantindo que as manifestações possam efetivamente contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o aperfeiçoamento de gestão.

Equipe de Ouvidoria HMIB

Leandro Camargo Cassimiro - Chefe de Ouvidoria
Mário Edmo Gomes de Miranda

Colaboração e arte gráfica

André Farias Pessoa - Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias